

## La médiation sociale et culturelle confrontée aux évolutions de l'intervention sociale

À la fin des années 1980, de nouvelles pratiques apparaissent dans le champ de l'intervention sociale, visant notamment à l'amélioration des relations entre habitants et professionnels du service public. D'abord menées bénévolement par des femmes qui accompagnent leurs voisines, ces nouvelles manières d'intervenir se structurent petit à petit autour d'un référentiel puis d'un cadre déontologique et de leurs domaines d'intervention. D'une pratique née bénévolement, la médiation sociale et culturelle se professionnalise pour devenir un métier à part entière.

Parallèlement, le champ de l'intervention sociale se transforme. Ces dernières années, la dématérialisation de nombreuses démarches administratives et la fermeture progressive des accueils dans les administrations ont changé les relations entre habitants et professionnels du service public. Les habitants se tournent alors vers les associations, notamment de médiation sociale et culturelle, qui deviennent, dans certains quartiers, le seul lieu d'accueil, avec des budgets de plus en plus contraints et des demandes d'informations des financeurs toujours plus précises. Autant de transformations qui interrogent les médiateurs.trices dans l'exercice de leur métier.

Dans la situation actuelle, comment respecter le cadre déontologique et rester dans le cœur de métier de la médiation ? Quels nouveaux enjeux et nouvelles questions se posent afin de pouvoir respecter la confidentialité des informations personnelles auxquelles le médiateur et la médiatrice ont accès ? Comment se positionner quand ses propres convictions entrent en contradiction avec les actions et accompagnements menés ou quand on sent chez certains partenaires une stigmatisation des habitants des quartiers ?

Plus largement, dans un contexte où les permanences des associations deviennent un des derniers espaces où les habitants sont reçus pour accéder à leurs droits, quelles évolutions se jouent pour le métier ? Quelles difficultés apparaissent pour les médiateurs et médiatrices et comment y répondre ?

Face à ces interrogations, LaFédé propose une journée de réflexions et d'échanges :

**Le mercredi 20 mars 2019 de 9h00 à 16h30**  
**à l'Institut Nénuphar**  
**72 rue Victor Hugo 93500 Pantin (métro Église de Pantin, ligne 5)**

# Programme de la journée

**9h00 – 9h30 : Accueil café**

**9h30 – 10h30 : Retour sur la structuration du métier**

- La médiation sociale : les contours d'un métier et ses limites
- Le cadre déontologique et les huit registres d'intervention

**10h30 – 12h30 : Temps de travail en ateliers**

*Atelier 1 : La confidentialité des informations reçues*

Le médiateur est tenu à la discrétion et à la confidentialité, principes inscrits dans le cadre déontologique. Or, avec le numérique, les informations sauvegardées sur les personnes fréquentant les associations sont multipliées. Comment s'assurer de leur consentement quant à l'obtention et la transmission de ces informations ? Comment garantir la confidentialité quand les demandes des financeurs sur les remontées de données sont de plus en plus précises ?

*Atelier 2 : La mise à l'épreuve des convictions de la médiatrice/du médiateur*

L'impartialité fait partie des principes inscrits dans le cadre déontologique. Mais impartialité ne signifie pas neutralité et le médiateur peut avoir un avis face à une situation sans le faire prévaloir. Comment alors accompagner quelqu'un dont les choix sont en contradiction profondes avec ses propres convictions personnelles ? Dans un contexte où il est parfois demandé d'organiser des activités sur des sujets sensibles, comment ne pas se retrouver en difficulté ?

**12h30 – 13h00 : Restitution**

**13h00 – 14h00 : Pause midi**

**14h00 – 16h00 : Face aux évolutions de l'intervention sociale, quelle place pour la médiation sociale et culturelle aujourd'hui ?**

Avec la multiplication des fermetures de guichets dans les administrations, les permanences d'accès aux droits des associations deviennent un des derniers endroits où les personnes peuvent être reçues pour confier leurs difficultés. En quoi cette situation peut-elle engendrer des difficultés ? Comment faire face et quelles articulations du travail avec les autres intervenants sociaux ?

**16h00 – 16h30 : Clôture de la journée**